**Результаты опроса населения о доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Челябинской области (2023г.)**

**Опрошено всего: 1939 чел.**

**Опрошено на территории муниципального образования: 182 чел.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **По всему массиву опрошенных** | Копейский городской округ |
| **1.1. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ:** |
| Мужской | **10,7** | 2,2 |
| Женский | **89,3** | 97,8 |
| **1.2. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ:** |
| 18-24 | **4,6** | 3,3 |
| 25-34 | **19,0** | 16,5 |
| 35-44 | **30,9** | 33,5 |
| 45-54 | **29,9** | 27,5 |
| 55-64 | **12,5** | 14,8 |
| Старше 65 лет | **3,0** | 4,4 |
| **1.3. КАКОВО ВАШЕ ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ?** |
| Работаю | **95,2** | 98,9 |
| Учащийся/студент | **0,7** | 0,0 |
| Самозанятый | **0,7** | 0,0 |
| Домохозяйка (домохозяин) | **0,8** | 0,0 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалидности) | **2,2** | 1,1 |
| Безработный | **0,4** | 0,0 |
| **1.4. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?** |
| Нет детей | **17,4** | 12,1 |
| 1 ребенок | **30,7** | 33,0 |
| 2 ребенка | **43,7** | 47,3 |
| 3 и более детей | **8,1** | 7,7 |
| **1.5. КАКОЕ У ВАС ОБРАЗОВАНИЕ?** |
| Основное общее (9 классов) | **1,2** | 2,2 |
| Среднее общее (11 классов) | **2,4** | 1,1 |
| Среднее профессиональное | **22,7** | 34,1 |
| Высшее (бакалавриат) | **19,2** | 19,2 |
| Высшее (специалитет, магистратура) | **49,9** | 38,5 |
| Высшее (подготовка кадров высшей квалификации) | **4,5** | 4,9 |
| Неоконченное высшее | **0,1** | 0,0 |

|  |
| --- |
| **1.6. КАКОЕ ИЗ УТВЕРЖДЕНИЙ ТОЧНЕЕ ВСЕГО ОПИСЫВАЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?** |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | **8,4** | 8,8 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема | **16,3** | 16,5 |
| Нам хватает на еду и на одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит | **51,9** | 55,5 |
| В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь | **14,8** | 13,2 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | **6,8** | 6,0 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом | **1,9** | 0,0 |
| **2.1. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Банковский вклад** |
| Имеется сейчас | **21,5** | 24,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **8,7** | 6,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,8** | 69,2 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации** |
| Имеется сейчас | **3,1** | 4,9 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,9** | 6,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **92,0** | 89,0 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **9,4** | 13,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,3** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **86,2** | 79,1 |
| **Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **1,3** | 1,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 2,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,6** | 96,2 |
| **Индивидуальный инвестиционный счет** |
| Имеется сейчас | **2,8** | 2,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 4,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,3** | 92,9 |
| **Инвестиционное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **6,4** | 8,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,9** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **89,7** | 85,7 |
| **Брокерский счет** |
| Имеется сейчас | **2,7** | 3,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 3,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 93,4 |
| **Вложение средств в паевой инвестиционный фонд** |
| Имеется сейчас | **1,2** | 1,1 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,3** | 4,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **95,5** | 94,5 |

|  |
| --- |
| **2.2. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.1 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** |
| У меня недостаточно свободных денег | **76,0** | 73,9 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства | **16,2** | 23,2 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) | **8,3** | 5,8 |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | **7,0** | 8,7 |
| Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата) | **2,7** | 5,8 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,0** | 2,9 |
| Не вижу в этом необходимости | **1,4** | 0,0 |
| **2.3. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **17,9** | 18,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,8** | 7,7 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **76,3** | 73,6 |
| **Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом** |
| Имеется сейчас | **21,0** | 22,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,6** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,4** | 70,3 |
| **Использование кредитного лимита по кредитной карте** |
| Имеется сейчас | **24,3** | 23,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **6,5** | 10,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **69,2** | 65,9 |
| **Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)** |
| Имеется сейчас | **2,1** | 2,7 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,9** | 91,8 |
| **Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **1,5** | 1,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,8** | 3,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,7** | 94,5 |
| **Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **1,5** | 4,4 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,6** | 3,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,9** | 91,8 |
| **Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **2,1** | 3,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,4** | 3,3 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **94,5** | 93,4 |
| **Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе** |
| Имеется сейчас | **0,6** | 0,5 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 4,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,2** | 95,1 |
| **Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом** |
| Имеется сейчас | **0,4** | 0,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,5** | 4,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **96,1** | 95,1 |
| **Заем в ломбарде** |
| Имеется сейчас | **2,0** | 1,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,6** | 8,2 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **93,5** | 90,1 |
| **2.4. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.3 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** |
| Не люблю кредиты/займы/не хочу жить в долг | **56,7** | 60,3 |
| Нет необходимости в заемных средствах | **22,3** | 16,2 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком высокая | **16,1** | 16,2 |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства | **15,6** | 17,6 |
| Использую другие способы получить заем (у родственников, друзей, у работодателя) | **8,4** | 7,4 |
| Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций | **7,2** | 11,8 |
| Кредит/заем оформлен на других членов моей семьи | **6,5** | 5,9 |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | **2,0** | 0,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | **2,0** | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **0,6** | 0,0 |
| **2.5. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)** |
| Имеется сейчас | **87,0** | 91,2 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **2,2** | 3,8 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **10,8** | 4,9 |
| **Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **25,7** | 28,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,2** | 4,4 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **71,1** | 67,0 |
| **Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий или иных социальных выплат** |
| Имеется сейчас | **23,8** | 20,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,1** | 4,9 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,1** | 74,7 |
| **Кредитная карта** |
| Имеется сейчас | **30,8** | 31,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **5,7** | 7,1 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **63,4** | 61,5 |

|  |
| --- |
| **2.6. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.5 ПРОДУКТОВ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ:** |
| У меня недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов | **28,6** | 0,0 |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | **27,9** | 40,0 |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | **20,7** | 60,0 |
| Отделения банков находятся слишком далеко от меня | **12,1** | 0,0 |
| Банкоматы находятся слишком далеко от меня | **7,1** | 0,0 |
| Нет необходимости | **7,1** | 0,0 |
| Обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого | **5,7** | 0,0 |
| В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал | **3,6** | 0,0 |
| У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.) | **2,9** | 0,0 |
| **2.7. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ТЕКУЩИМ СЧЕТОМ (РАСЧЕТНЫМ СЧЕТОМ БЕЗ ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ДОХОДА В ВИДЕ ПРОЦЕНТОВ, ОТЛИЧНЫМ ОТ СЧЕТА ПО ВКЛАДУ ИЛИ СЧЕТА ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ)?** |
| Имеется сейчас | **23,8** | 20,3 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,0** | 6,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **72,3** | 73,6 |
| **2.8. ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СЛЕДУЮЩИМИ ТИПАМИ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОМУ СЧЕТУ (РАСЧЕТНОМУ СЧЕТУ, СЧЕТУ ПО ВКЛАДУ, СЧЕТУ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ) ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)** |
| Да, пользовался | **45,2** | 45,1 |
| Нет, не пользовался | **54,8** | 54,9 |
| **Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (но на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)** |
| Да, пользовался | **52,1** | 54,9 |
| Нет, не пользовался | **47,9** | 45,1 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета** |
| Да, пользовался | **76,0** | 78,0 |
| Нет, не пользовался | **24,0** | 22,0 |
| **Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью смс на короткий номер** |
| Да, пользовался | **37,6** | 34,6 |
| Нет, не пользовался | **62,4** | 65,4 |
| **2.9. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ НИ ОДНИМ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ В ВОПРОСЕ 2.8 ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА К БАНКОВСКОСУ СЧЕТУ, ТО ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ТИПОВ ДИСТАНЦИОННОГО ДОСТУПА:** |
| Я не уверен в безопасности интернет-сервисов | **48,6** | 45,5 |
| Я не обладаю навыками использования таких технологий | **29,9** | 40,9 |
| У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона | **13,9** | 18,2 |
| У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам | **8,8** | 0,0 |
| Нет необходимости | **6,0** | 4,5 |

|  |
| --- |
| **2.10. КАКИМИ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ВЫ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ?** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| Имеется сейчас | **15,3** | 17,0 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,5** | 6,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **80,2** | 76,9 |
| **Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни** |
| Имеется сейчас | **22,4** | 23,6 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **4,2** | 5,5 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **73,4** | 70,9 |
| **Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования** |
| Имеется сейчас | **25,5** | 19,8 |
| Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | **3,7** | 6,0 |
| Не использовался за последние 12 месяцев | **70,8** | 74,2 |
| **2.11. ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 12 МЕСЯЦЕВ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТРАХОВАНИЕМ, ОТМЕТЬТЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, КОТОРЫЕ ОПИСЫВАЮТ ПРИЧИНУ ОТСУТСТВИЯ У ВАС ЭТИХ ПРОДУКТОВ:** |
| Не вижу смысла в страховании | **43,6** | 58,3 |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | **28,0** | 19,4 |
| Я не доверяю страховым организациям | **18,9** | 18,1 |
| Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи | **13,8** | 9,7 |
| Другие невыгодные условия страхового договора | **8,0** | 2,8 |
| Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня | **3,2** | 0,0 |
| **3.1. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ РАБОТОЙ/СЕРВИСОМ СЛЕДУЮЩИХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?**  |
| **Банки** |
| *На вопрос ответили* | ***86,1*** | *86,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,9*** | *13,2* |
| Полностью удовлетворен | **23,8** | 17,1 |
| Скорее удовлетворен | **65,1** | 70,9 |
| Скорее не удовлетворен | **9,0** | 10,8 |
| Полностью не удовлетворен | **2,1** | 1,3 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***55,6*** | *51,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,4*** | *48,9* |
| Полностью удовлетворен | **19,6** | 16,1 |
| Скорее удовлетворен | **62,8** | 61,3 |
| Скорее не удовлетворен | **14,2** | 18,3 |
| Полностью не удовлетворен | **3,4** | 4,3 |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***16,3*** | *17,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,7*** | *82,4* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **39,7** | 37,5 |
| Скорее не удовлетворен | **24,3** | 34,4 |
| Полностью не удовлетворен | **22,7** | 28,1 |

|  |
| --- |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***18,7*** | *23,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,3*** | *76,9* |
| Полностью удовлетворен | **12,7** | 7,1 |
| Скорее удовлетворен | **50,6** | 47,6 |
| Скорее не удовлетворен | **22,7** | 28,6 |
| Полностью не удовлетворен | **14,1** | 16,7 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***11,2*** | *11,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,8*** | *89,0* |
| Полностью удовлетворен | **17,0** | 15,0 |
| Скорее удовлетворен | **45,4** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 15,0 |
| Полностью не удовлетворен | **16,5** | 20,0 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***15,5*** | *19,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***84,5*** | *80,2* |
| Полностью удовлетворен | **19,0** | 22,2 |
| Скорее удовлетворен | **47,3** | 47,2 |
| Скорее не удовлетворен | **20,0** | 22,2 |
| Полностью не удовлетворен | **13,7** | 8,3 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***32,0*** | *35,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,0*** | *64,8* |
| Полностью удовлетворен | **11,1** | 9,4 |
| Скорее удовлетворен | **53,6** | 51,6 |
| Скорее не удовлетворен | **26,6** | 25,0 |
| Полностью не удовлетворен | **8,7** | 14,1 |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *9,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *90,7* |
| Полностью удовлетворен | **16,7** | 17,6 |
| Скорее удовлетворен | **48,2** | 41,2 |
| Скорее не удовлетворен | **18,5** | 23,5 |
| Полностью не удовлетворен | **16,7** | 17,6 |
| **3.2. НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ СЛЕДУЮЩИМ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ?** |
| **Банки** |
| *На вопрос ответили* | ***87,0*** | *87,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***13,0*** | *12,1* |
| Полностью доверяю | **13,3** | 11,3 |
| Скорее доверяю | **67,5** | 66,2 |
| Скорее не доверяю | **14,9** | 18,8 |
| Полностью не доверяю | **4,3** | 3,7 |
| **Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)** |
| *На вопрос ответили* | ***57,6*** | *52,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***42,4*** | *47,3* |
| Полностью доверяю | **8,6** | 10,4 |
| Скорее доверяю | **61,5** | 57,3 |
| Скорее не доверяю | **22,8** | 28,1 |
| Полностью не доверяю | **7,1** | 4,2 |

|  |
| --- |
| **Микрофинансовые организации** |
| *На вопрос ответили* | ***31,4*** | *34,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,6*** | *65,9* |
| Полностью доверяю | **5,4** | 1,6 |
| Скорее доверяю | **13,8** | 14,5 |
| Скорее не доверяю | **28,0** | 27,4 |
| Полностью не доверяю | **52,8** | 56,5 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***24,4*** | *32,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***75,6*** | *67,6* |
| Полностью доверяю | **7,8** | 5,1 |
| Скорее доверяю | **26,8** | 23,7 |
| Скорее не доверяю | **34,0** | 40,7 |
| Полностью не доверяю | **31,4** | 30,5 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| *На вопрос ответили* | ***17,6*** | *19,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***82,4*** | *80,2* |
| Полностью доверяю | **7,3** | 2,8 |
| Скорее доверяю | **24,9** | 11,1 |
| Скорее не доверяю | **35,4** | 50,0 |
| Полностью не доверяю | **32,5** | 36,1 |
| **Ломбарды** |
| *На вопрос ответили* | ***23,7*** | *27,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***76,3*** | *72,5* |
| Полностью доверяю | **9,3** | 4,0 |
| Скорее доверяю | **32,4** | 44,0 |
| Скорее не доверяю | **28,7** | 24,0 |
| Полностью не доверяю | **29,6** | 28,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| *На вопрос ответили* | ***37,6*** | *40,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***62,4*** | *59,9* |
| Полностью доверяю | **5,5** | 2,7 |
| Скорее доверяю | **45,5** | 49,3 |
| Скорее не доверяю | **32,7** | 34,2 |
| Полностью не доверяю | **16,3** | 13,7 |
| **Брокеры** |
| *На вопрос ответили* | ***16,7*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***83,3*** | *83,5* |
| Полностью доверяю | **8,3** | 3,3 |
| Скорее доверяю | **33,0** | 26,7 |
| Скорее не доверяю | **29,6** | 36,7 |
| Полностью не доверяю | **29,0** | 33,3 |
| **3.3. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ СЛЕДУЮЩИМИ ПРОДУКТАМИ/УСЛУГАМИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ИХ ОФОРМЛЕНИИ И/ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИЛИ В ЛЮБЫХ ДРУГИХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ВЫ СТАЛКИВАЛИСЬ С НИМИ?** |
| **Банки** |
| **Кредиты** |
| *На вопрос ответили* | ***74,4*** | *74,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***25,6*** | *25,3* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 9,6 |
| Скорее удовлетворен | **59,8** | 66,9 |
| Скорее не удовлетворен | **20,7** | 19,1 |
| Полностью не удовлетворен | **5,3** | 4,4 |

|  |
| --- |
| **Вклады** |
| *На вопрос ответили* | ***51,0*** | *51,6* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***49,0*** | *48,4* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 10,6 |
| Скорее удовлетворен | **52,1** | 55,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,2** | 30,9 |
| Полностью не удовлетворен | **6,9** | 3,2 |
| **Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные** |
| *На вопрос ответили* | ***82,2*** | *81,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,8*** | *18,1* |
| Полностью удовлетворен | **28,6** | 26,2 |
| Скорее удовлетворен | **63,2** | 63,1 |
| Скорее не удовлетворен | **6,0** | 9,4 |
| Полностью не удовлетворен | **2,2** | 1,3 |
| **Кредитные карты** |
| *На вопрос ответили* | ***51,3*** | *52,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***48,7*** | *47,3* |
| Полностью удовлетворен | **15,3** | 9,4 |
| Скорее удовлетворен | **56,3** | 57,3 |
| Скорее не удовлетворен | **21,1** | 24,0 |
| Полностью не удовлетворен | **7,2** | 9,4 |
| **Переводы и платежи** |
| *На вопрос ответили* | ***84,9*** | *83,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,1*** | *17,0* |
| Полностью удовлетворен | **29,3** | 31,8 |
| Скорее удовлетворен | **64,5** | 62,3 |
| Скорее не удовлетворен | **4,6** | 4,6 |
| Полностью не удовлетворен | **1,7** | 1,3 |
| **Субъекты страхового дела** |
| **Добровольное страхование жизни** |
| *На вопрос ответили* | ***39,8*** | *44,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***60,2*** | *55,5* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 11,1 |
| Скорее удовлетворен | **66,4** | 67,9 |
| Скорее не удовлетворен | **13,1** | 16,0 |
| Полностью не удовлетворен | **4,2** | 4,9 |
| **Добровольное страхование имущества** |
| *На вопрос ответили* | ***31,8*** | *31,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***68,2*** | *68,7* |
| Полностью удовлетворен | **16,2** | 8,8 |
| Скорее удовлетворен | **61,4** | 63,2 |
| Скорее не удовлетворен | **15,4** | 21,1 |
| Полностью не удовлетворен | **7,0** | 7,0 |
| **КАСКО** |
| *На вопрос ответили* | ***25,4*** | *25,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***74,6*** | *74,2* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 14,9 |
| Скорее удовлетворен | **55,7** | 57,4 |
| Скорее не удовлетворен | **20,9** | 21,3 |
| Полностью не удовлетворен | **8,3** | 6,4 |
| **Обязательное медицинское страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***66,7*** | *72,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***33,3*** | *28,0* |
| Полностью удовлетворен | **12,2** | 9,9 |
| Скорее удовлетворен | **56,5** | 51,9 |
| Скорее не удовлетворен | **24,7** | 30,5 |
| Полностью не удовлетворен | **6,6** | 7,6 |
| **ОСАГО** |
| *На вопрос ответили* | ***46,5*** | *37,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***53,5*** | *62,1* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 17,4 |
| Скорее удовлетворен | **60,3** | 59,4 |
| Скорее не удовлетворен | **19,1** | 17,4 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 5,8 |
| **Микрофинансовые организации** |
| **Займы в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***13,9*** | *13,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,1*** | *86,3* |
| Полностью удовлетворен | **10,4** | 4,0 |
| Скорее удовлетворен | **33,3** | 28,0 |
| Скорее не удовлетворен | **27,4** | 32,0 |
| Полностью не удовлетворен | **28,9** | 36,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях** |
| *На вопрос ответили* | ***11,4*** | *13,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***88,6*** | *86,8* |
| Полностью удовлетворен | **9,9** | 0,0 |
| Скорее удовлетворен | **35,1** | 33,3 |
| Скорее не удовлетворен | **27,9** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **27,0** | 33,3 |
| **Кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***13,2*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,8*** | *83,5* |
| Полностью удовлетворен | **10,2** | 3,3 |
| Скорее удовлетворен | **46,9** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **24,2** | 26,7 |
| Полностью не удовлетворен | **18,8** | 20,0 |
| **Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***10,5*** | *11,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,5*** | *88,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,2** | 9,5 |
| Скорее удовлетворен | **40,7** | 38,1 |
| Скорее не удовлетворен | **24,5** | 38,1 |
| Полностью не удовлетворен | **21,6** | 14,3 |
| **Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы** |
| **Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***8,6*** | *7,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***91,4*** | *92,9* |
| Полностью удовлетворен | **14,5** | 7,7 |
| Скорее удовлетворен | **42,8** | 23,1 |
| Скорее не удовлетворен | **24,1** | 38,5 |
| Полностью не удовлетворен | **18,7** | 30,8 |
| **Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах** |
| *На вопрос ответили* | ***8,7*** | *8,8* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***91,3*** | *91,2* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 6,3 |
| Скорее удовлетворен | **41,4** | 18,8 |
| Скорее не удовлетворен | **20,7** | 43,8 |
| Полностью не удовлетворен | **25,4** | 31,3 |

|  |
| --- |
| **Ломбарды** |
| **Займы в ломбардах** |
| *На вопрос ответили* | ***13,6*** | *16,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***86,4*** | *83,5* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 13,3 |
| Скорее удовлетворен | **44,1** | 40,0 |
| Скорее не удовлетворен | **23,2** | 36,7 |
| Полностью не удовлетворен | **16,3** | 10,0 |
| **Негосударственные пенсионные фонды** |
| **Обязательное пенсионное страхование** |
| *На вопрос ответили* | ***47,1*** | *49,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***52,9*** | *50,5* |
| Полностью удовлетворен | **9,5** | 4,4 |
| Скорее удовлетворен | **53,1** | 48,9 |
| Скорее не удовлетворен | **28,1** | 33,3 |
| Полностью не удовлетворен | **9,2** | 13,3 |
| **Негосударственное пенсионное обеспечение** |
| *На вопрос ответили* | ***32,2*** | *36,3* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | **67,8** | 63,7 |
| Полностью удовлетворен | **9,1** | 7,6 |
| Скорее удовлетворен | **49,2** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **30,3** | 27,3 |
| Полностью не удовлетворен | **11,4** | 15,2 |
| **Брокеры** |
| **Индивидуальные инвестиционные счета** |
| *На вопрос ответили* | ***10,8*** | *9,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***89,2*** | *90,1* |
| Полностью удовлетворен | **12,4** | 5,6 |
| Скорее удовлетворен | **51,7** | 50,0 |
| Скорее не удовлетворен | **22,0** | 27,8 |
| Полностью не удовлетворен | **13,9** | 16,7 |
| **3.4. ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕНЫ…?** |
| **Количеством и удобством расположения банковских отделений** |
| *На вопрос ответили* | ***84,4*** | *83,0* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***15,6*** | *17,0* |
| Полностью удовлетворен | **17,4** | 10,6 |
| Скорее удовлетворен | **59,2** | 52,3 |
| Скорее не удовлетворен | **17,7** | 27,8 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 9,3 |
| **Качеством дистанционного банковского обслуживания** |
| *На вопрос ответили* | ***78,8*** | *76,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,2*** | *23,1* |
| Полностью удовлетворен | **21,5** | 12,9 |
| Скорее удовлетворен | **66,1** | 71,4 |
| Скорее не удовлетворен | **8,6** | 11,4 |
| Полностью не удовлетворен | **3,7** | 4,3 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***78,1*** | *77,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***21,9*** | *22,5* |
| Полностью удовлетворен | **17,2** | 12,8 |
| Скорее удовлетворен | **61,5** | 58,9 |
| Скорее не удовлетворен | **15,3** | 22,7 |
| Полностью не удовлетворен | **5,9** | 5,7 |

|  |
| --- |
| **Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела** |
| *На вопрос ответили* | ***55,8*** | *49,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***44,2*** | *50,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 13,3 |
| Скорее удовлетворен | **63,5** | 52,2 |
| Скорее не удовлетворен | **16,7** | 27,8 |
| Полностью не удовлетворен | **5,7** | 6,7 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***52,4*** | *48,9* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***47,6*** | *51,1* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 13,5 |
| Скорее удовлетворен | **63,3** | 56,2 |
| Скорее не удовлетворен | **16,6** | 24,7 |
| Полностью не удовлетворен | **6,2** | 5,6 |
| **Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов** |
| *На вопрос ответили* | ***19,3*** | *19,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***80,7*** | *80,8* |
| Полностью удовлетворен | **16,5** | 8,6 |
| Скорее удовлетворен | **52,5** | 48,6 |
| Скорее не удовлетворен | **18,7** | 25,7 |
| Полностью не удовлетворен | **12,3** | 17,1 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***18,6*** | *21,4* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***81,4*** | *78,6* |
| Полностью удовлетворен | **16,3** | 7,7 |
| Скорее удовлетворен | **51,0** | 48,7 |
| Скорее не удовлетворен | **20,2** | 25,6 |
| Полностью не удовлетворен | **12,5** | 17,9 |
| **Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов** |
| *На вопрос ответили* | ***32,7*** | *35,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***67,3*** | *64,8* |
| Полностью удовлетворен | **9,8** | 6,3 |
| Скорее удовлетворен | **41,8** | 35,9 |
| Скорее не удовлетворен | **34,4** | 35,9 |
| Полностью не удовлетворен | **14,0** | 21,9 |
| **Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***32,1*** | *34,1* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***67,9*** | *65,9* |
| Полностью удовлетворен | **9,3** | 3,2 |
| Скорее удовлетворен | **42,3** | 37,1 |
| Скорее не удовлетворен | **33,6** | 43,5 |
| Полностью не удовлетворен | **14,8** | 16,1 |
| **Количеством и удобством расположения брокеров** |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *13,7* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *86,3* |
| Полностью удовлетворен | **15,4** | 4,0 |
| Скорее удовлетворен | **50,2** | 48,0 |
| Скорее не удовлетворен | **19,8** | 28,0 |
| Полностью не удовлетворен | **14,6** | 20,0 |

|  |
| --- |
| **Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг** |
| *На вопрос ответили* | ***13,0*** | *11,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***87,0*** | *88,5* |
| Полностью удовлетворен | **13,9** | 4,8 |
| Скорее удовлетворен | **50,0** | 47,6 |
| Скорее не удовлетворен | **18,3** | 23,8 |
| Полностью не удовлетворен | **17,9** | 23,8 |
| **Качеством интернет-связи** |
| *На вопрос ответили* | ***79,9*** | *77,5* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***20,1*** | *22,5* |
| Полностью удовлетворен | **14,1** | 9,9 |
| Скорее удовлетворен | **63,5** | 68,1 |
| Скорее не удовлетворен | **18,5** | 15,6 |
| Полностью не удовлетворен | **4,0** | 6,4 |
| **Качеством мобильной связи** |
| *На вопрос ответили* | ***82,4*** | *80,2* |
| *Не сталкивались с данной организацией / услугой* | ***17,6*** | *19,8* |
| Полностью удовлетворен | **15,0** | 10,3 |
| Скорее удовлетворен | **64,5** | 71,9 |
| Скорее не удовлетворен | **16,6** | 11,6 |
| Полностью не удовлетворен | **3,9** | 6,2 |
| **3.5. КАКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИ ВЕЗДЕ В ВАШЕМ НАСЕЛЕННОМ ПУНКТЕ, А КАКИХ НЕ ХВАТАЕТ?** |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,2** | 12,6 |
| 2 | **5,1** | 7,1 |
| 3 | **19,2** | 21,4 |
| 4 | **23,9** | 20,9 |
| 5 - Легко доступно | **44,6** | 37,9 |
| *Среднее* | ***3,94*** | *3,64* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **8,3** | 14,3 |
| 2 | **6,7** | 6,6 |
| 3 | **18,8** | 26,9 |
| 4 | **22,3** | 18,1 |
| 5 - Легко доступно | **43,9** | 34,1 |
| *Среднее* | ***3,87*** | *3,51* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **11,8** | 17,0 |
| 2 | **8,4** | 8,8 |
| 3 | **23,3** | 26,9 |
| 4 | **20,6** | 17,0 |
| 5 - Легко доступно | **36,0** | 30,2 |
| *Среднее* | ***3,61*** | *3,35* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **12,6** | 14,3 |
| 2 | **7,6** | 7,1 |
| 3 | **21,0** | 30,8 |
| 4 | **20,9** | 17,6 |
| 5 - Легко доступно | **38,0** | 30,2 |
| *Среднее* | ***3,64*** | *3,42* |

|  |
| --- |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **10,2** | 13,2 |
| 2 | **7,5** | 7,7 |
| 3 | **22,8** | 29,7 |
| 4 | **22,3** | 18,7 |
| 5 - Легко доступно | **37,2** | 30,8 |
| *Среднее* | ***3,69*** | *3,46* |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - Практически НЕ доступно | **7,1** | 16,5 |
| 2 | **9,7** | 9,3 |
| 3 | **22,7** | 27,5 |
| 4 | **22,6** | 17,6 |
| 5 - Легко доступно | **38,0** | 29,1 |
| *Среднее* | ***3,75*** | *3,34* |
| **3.6. КАКИМИ КАНАЛАМИ ВЫ МОЖЕТЕ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ БЫСТРО, НЕ ТРАТЯ МНОГО ВРЕМЕНИ НА ДОСТУП К НИМ ИЛИ НА ОЖИДАНИЕ, А ДЛЯ КАКИХ ТРЕБУЕТСЯ ВРЕМЯ?**  |
| **Касса в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **12,8** | 16,5 |
| 2 | **9,9** | 14,3 |
| 3 | **27,4** | 35,7 |
| 4 | **22,3** | 12,6 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **27,6** | 20,9 |
| *Среднее* | ***3,42*** | *3,07* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **8,6** | 14,8 |
| 2 | **6,8** | 7,7 |
| 3 | **23,3** | 34,6 |
| 4 | **24,4** | 18,7 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **37,0** | 24,2 |
| *Среднее* | ***3,74*** | *3,30* |
| **Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,9** | 17,0 |
| 2 | **7,0** | 6,6 |
| 3 | **23,8** | 33,5 |
| 4 | **24,0** | 16,5 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **34,3** | 26,4 |
| *Среднее* | ***3,64*** | *3,29* |
| **POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,3** | 19,2 |
| 2 | **7,8** | 7,1 |
| 3 | **22,7** | 32,4 |
| 4 | **20,4** | 16,5 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **35,8** | 24,7 |
| *Среднее* | ***3,58*** | *3,20* |
| **Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **10,9** | 17,0 |
| 2 | **7,3** | 7,7 |
| 3 | **24,9** | 29,7 |
| 4 | **21,9** | 15,9 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **35,1** | 29,7 |
| *Среднее* | ***3,63*** | *3,34* |

|  |
| --- |
| **Отделение почтовой связи** |
| 1 - На доступ трачу много времени | **13,2** | 22,0 |
| 2 | **10,1** | 13,2 |
| 3 | **28,3** | 30,2 |
| 4 | **19,8** | 10,4 |
| 5 - Могу воспользоваться быстро | **28,7** | 24,2 |
| *Среднее* | ***3,41*** | *3,02* |
| **4.1. КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ?** |
| **Умение планировать семейный (личный) бюджет, ведение учета доходов и расходов, контроль за состоянием личных финансов** |
| Высокий уровень | **16,5** | 16,5 |
| Средний уровень | **63,5** | 58,2 |
| Низкий уровень | **11,4** | 13,2 |
| Затрудняюсь ответить | **8,6** | 12,1 |
| **Осведомленность о возможностях предоставления финансовых услуг различными организациями (кредитные организации, страховые компании, микрофинансовые организации, ломбарды)** |
| Высокий уровень | **12,4** | 10,4 |
| Средний уровень | **57,0** | 54,4 |
| Низкий уровень | **16,3** | 14,3 |
| Затрудняюсь ответить | **14,3** | 20,9 |
| **Осведомленность о признаках финансового мошенничества, о рисках на рынке финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **26,5** | 23,1 |
| Средний уровень | **53,4** | 54,4 |
| Низкий уровень | **10,0** | 8,8 |
| Затрудняюсь ответить | **10,2** | 13,7 |
| **Наличие знаний о рациональном выборе финансовых услуг, о законных правах как потребителя финансовых услуг** |
| Высокий уровень | **11,2** | 6,6 |
| Средний уровень | **56,6** | 59,3 |
| Низкий уровень | **19,2** | 15,9 |
| Затрудняюсь ответить | **12,9** | 18,1 |
| **Наличие навыков при использовании продуктов/услуг (умение пользоваться картами, терминалами, мобильными приложениями и т.д.)** |
| Высокий уровень | **26,4** | 23,1 |
| Средний уровень | **57,1** | 57,1 |
| Низкий уровень | **7,3** | 6,6 |
| Затрудняюсь ответить | **9,2** | 13,2 |
| **Выполнение своих обязанностей как налогоплательщика** |
| Высокий уровень | **52,3** | 51,1 |
| Средний уровень | **34,7** | 34,1 |
| Низкий уровень | **4,2** | 3,3 |
| Затрудняюсь ответить | **8,8** | 11,5 |
| **Финансовая подготовка к жизни на пенсии** |
| Высокий уровень | **8,8** | 3,3 |
| Средний уровень | **47,6** | 52,7 |
| Низкий уровень | **28,4** | 26,4 |
| Затрудняюсь ответить | **15,3** | 17,6 |